

网络「杀伤」社交？

近期,刊登在《美国国家科学院院刊》上的一项研究发现,繁忙的网上聊天可能会破坏你理解他人情感的能力。除此之外,电子邮件还可能影响我们理解对话和阅读的能力。

网络,到底是增强了还是“杀伤”了我们的社交?

当我们越来越热衷于建立自己的网络人际,当E-mail、MSN成了职场沟通的必要手段,我们是时候该检讨一下,网络工具带来的沟通麻烦了。



让人纠结的网络沟通 一边是依赖,一边是诟病

通过邮箱,你可以跟一个人建立联系,然后你们互通电话,甚至坐在一起谈笑风生。

通过博客、Facebook、Twitter、社交网站,你可以未曾谋面,也能知道一个陌生人的形象、个性、喜好、生活圈子。

通过MSN、QQ,你跟你的好友和工作伙伴随时问候、插科打诨、互相帮助。

……网络沟通是个好东西,可有时候它也显得有点“不是东西”。

某次,我的一位采访对象,只接受QQ采访,原本20分钟就可以搞定的电话交流,在QQ聊天界面内你一言我一语的打字过程中,被拉长成1个多小时。

我跟我的同居密友,相隔不过一个墙壁,推开门就可以畅快地聊天,然而我们的谈话却更多地通过MSN并配合着各类表情符号进行着。

我越来越懒得跟非同城的好友们电话聊天,更倾向于关注他们的博客、开心网,心情好的时候给他们留言,工作不忙的时候跟他们在MSN上要贫嘴,也难怪我的朋友们抱怨,“为什么你总是想不起来给我打电话?”

在某种程度上,网络沟通似乎耗费着同样的时间成本,却难以起到真实人际沟通中的卓越成效。

对网络沟通的诟病,不仅仅存在于生活中,更是延伸到了职场,比如一位职场专栏作家在接受我们采访时详述的“E-mail大战”——

“我就经常收到这样的E-mail,我把它称为哈雷彗星,它后面带着好大好大的尾巴,通常这样的E-mail是出于争执,比如一个事情出什么差错了,首先是一个人质问另外一个人,然后被质问的人分析事故责任时又‘回复全部’,如此循环往复,导致一封信出现一条长长的尾巴。局内人的目的是抄送给更多人看到是谁的责任。对局外人而言不过是当成八卦来看。这封长长的E-mail可能会让问题更棘手。”

而最好的做法是,该职场专栏作家说,“带有感情色彩地打个真诚的电话,可能这种事情就迎刃而解了”。

难怪美国的研究人员说,繁忙的网上聊天可能会破坏你理解他人情感的能力。也许并非我们真的感情麻木了,而是,网络这种沟通方式让我们显得有点冷冰冰。



PK正式开始

网络沟通PK现实沟通 效果大战六回合

PK者登台亮相

网络沟通——利用E-mail、MSN、QQ、Twitter、BLOG、SNS网站等网络工具跟他人互动和交流。

现实沟通——利用电话或者直接面对面的互动和交流。

◎第1回合 便捷

电话沟通需要对方第一时间接听,面对面又需要双方在同一时间处于同一地点,而网络沟通则去除了上述所有限制——不需要你在线,我也可以把信息传给你。在传递信息的便捷程度上,网络沟通胜出。

◎第2回合 重视

针对一件事情,对方打电话给你,甚至跟你面谈,显然要比发邮件、MSN留言来得更让你重视。想想看,平日一向发邮件给你的老板,如果他的号码出现在你的来电显示上,你会不会认为这是夺命CALL?在引起重视程度上,现实沟通胜出。

◎第3回合 人情

尽管E-mail、MSN、QQ已经各自拥有了表情符号,但还是没有真实的表情来得实在。电话有声音表情,面对面更有手势和眼神,想体会一个人传达出的真实情绪和意图,网络沟通还是太虚拟。在需要采用人情手段进行交际时,现实沟通胜出。

◎第4回合 反馈

发E-mail压根不指望对方能在1分钟内回复,而用MSN、QQ聊天总是免不了先问一句“在吗?”很显然,如果你希望第一时间看到对方的持续反馈,还是得寄希望于现实沟通。

◎第5回合 干扰

根据你的实际经验,你也能给这几种沟通方式排一个干扰度:E-mail最低,对方只需要在他方便的时间内回复你,甚至也可以选择选择不回复;而面谈显然干扰度最高,交流双方都需要为这场交流腾出自己的时间和空间。在谁的干扰度更低的环节上,网络沟通胜出。

◎第6回合 掩饰

据媒体报道,员工打算对上司隐瞒真相时,首先会选择发电子邮件,其次是打电话,面对面交谈是他们最不喜欢的一种方式。毕竟文字是有技巧的,而且可以掩盖人的真实情绪。如果想达到掩饰,网络沟通胜出;如果想看穿真相,现实沟通胜出。

PK小结

网络沟通有它便捷、零干扰、掩饰情感等制高点,不然我们不会那么依赖它;而网络沟通显然在引起重视、传情达意、获得及时反馈、看穿真相上存在低效沟通一面,不然我们也不会那么诟病它。

被错用的沟通方式最低效

◎被采访者:谁谁谁,本名薛莉,英国《金融时报》中文职场专栏作家,主持专栏《朝九晚五》,曾出版过《朝九晚五》、《白领极限生存》等书。

MBA教材上有个案例:一位美国公司高管,他觉得员工太懒惰了,比如一上班就给自己冲咖啡,下午不到5点钟就下班。他就给全体员工发了份E-mail,邮件中说希望所有人7点钟到公司,8点钟开会,晚上5点前不能离开。这封E-mail被一个员工传到雅虎网站,引起了轩然大波,因为美国文化是很反对高压管理的。结果这个公司的股价跌了很多,这名高官也因此辞职。

这个案例想说明的就是,高管是错误地使用了沟通方式,像他这样的话,是该放在会议上说的,可以用富有感情色彩和个人魅力的演讲方式,人家会更容易接受。

而E-mail是冰冷的、生硬的,表达得像命令一样的东西。

其实,每种沟通方式都有不同的特点,来做适合做的事情,每种沟通都有它优越的地方,如果你错用了,这就会造成低效。

如今,MSN、E-mail作为职场沟通的必要手段,肯定有它高效的一面,比如E-mail很多时候作为白纸黑字的证据存在,这就是为什么涉及跨部门和越级沟通,一定要通过E-mail。比如,你写一封信给你的上司,同时抄送给上司的上司的话,E-mail能有效避免越级沟通的误解。

但E-mail也有很多无效沟通的情况。E-mail在态度上会有隔膜的,连使用谢谢这种语言都会让对方觉得你不过是出于礼节而非真心。所以,当你面临需要带有感情色彩的沟通,需要出自自己的诚心态度来表达时,这时千万不要用E-mail。

还有MSN,在MSN上谈的事情的重要程度是比E-mail更次要的。比如约公司新来的同事吃饭,我会用MSN,因为用电话会打扰对方,而吃饭又不是紧急的事情。

知道什么时候打电话,什么时候用Email、MSN,是成熟职场人应有的职业素养。

网络沟通更适合于熟人交际

◎被采访者:程乐华,社会心理学家,中山大学心理学系。研究方向是网络心理学(网络自我、网络学习、网络交往和信任)。

美国的研究说用MSN等沟通方式显得有点冷漠,其实这是人们自动选择的结果,你的交往目的会决定你的交往形式。

相比较电话和面对面,网络沟通有一种“不在场”感的,比如MSN、E-mail里你是完全感觉不到对方的情绪的。所以,这种沟通方式更适合于熟悉的人之间的交流,因为在你已经熟悉了对方的前提下,你不需要再费心思地揣摩对方的真实情绪,你会很容易对他的情绪作出判断。

如果我们要建立一个初次交往,用这种方式是不好的,如果我们两个是已经有过交情的,我一上线,你就可以跟我对话了。一般我MSN上加的记者朋友,都会在线上问我问题。

MSN的沟通特点是你不能期待对方给你一个迅速的反馈,虽然拖慢了时间,拖慢了节奏,但给对方一个思考的时间,而对话是需要迅速反馈和交流的。比如《生命时报》的记者问我,说程老师,为什么邹凯咬金牌啊?办公室的人为什么会喜欢比惨?都是很突兀的问题,他正好在MSN上问,我正好可以考虑一下,想两分钟后给了他答复,可能会照顾到双方的节奏。

一个人选择的沟通渠道也会跟他的沟通内容有关,比如IT记者,一般喜欢用MSN采访,如果所交流的内容跟网站相关,在MSN上可以马上把链接发给对方。

就我个人而言,我更喜欢MSN语音,因为它并存了两种东西,它相当于电话+MSN。为什么大家会觉得3G好,也是这个原因,毕竟连影像都加入了。 小安